

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma

Sari Heimsch

PALODEX GROUP OY:N VERKKOKOULUTUKSET JA NIIDEN
KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö
Joulukuu 2013



OPINNÄYTETYÖ
Joulukuu 2013
Liiketalouden koulutusohjelma

Karjalankatu 3
80220 JOENSUU
(013) 260 6801

Tekijä
Sari Heimsch

Nimeke
PaloDEx Group Oy:n verkkokoulutukset ja niiden kehittäminen

Toimeksiantaja
PaloDEx Group Oy

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia PaloDEx Group Oy:n järjestämää asiakaskoulutusta kansainvälisille jakelijoilleen ja pohtia verkkokoulutusympäristön hyödyntämistä osana yrityksen koulutustarjontaa. Lisäksi tehtävänä oli selvittää, miten konserniyrityksen käytössä oleva verkkoalusta, WebEx, toimii koulutusympäristönä ja onko mahdollista integroida kyseinen työkalu muuhun koulutukseen. Verkkokoulutuksen laatu tasolla haluttiin olevan samalla tasolla kuin perinteisen koulutuksen. Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona PaloDEx Group Oy:lle.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena haastattelemalla PaloDEx Group Oy:n kouluttajia Suomesta, USA:sta ja Saksasta. Haastattelut tehtiin teemahaastatteluna ja puolistrukturoituna lomakekyselynä. Haastattelut nauhoitettiin ja aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä. Haastatteluja tehtiin yhteensä viisi, joista kaksi toteutettiin sähköpostitse.

Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että verkkokoulutus on tehokas ja joustava toimintamalli, joka ei ole aikaan tai paikkaan sidottua koulutusta. Tieto saadaan laajasti jakelijaverkoston ulottuville ja asiakkaat saavat hyötyä mm. aika- ja kustannussäästöinä. Haastateltavat kokivat WebEx-ympäristön toimivana, mutta koulutusta tarvitaan sen käyttöönottamiseksi laajemmin. Samoin haastateltavat kokivat tarvitsevänsä ohjausta itse verkko-opetukseen. Lisäksi yrityksessä tarvitaan selkeä verkkokoulutuksen prosessikuvaus, WebEx-käyttöohjeet ja kurssien oheismateriaalit tuotemerkeittäin.

Kieli
suomi

Sivuja 40
Liitteet 2
Liitesivumäärä 3

Asiasanat
Verkko-ohjaus, verkko-opetus, verkkokurssit, etäopetus



THESIS
December 2013
Degree Programme in Business
Economics
Karjalankatu 3
FI 80220 JOENSUU
FINLAND
Tel. 358-13-260 6801

Author
Sari Heimsch

Title
Online Training in PaloDEX Group Oy and Its Development

Commissioned by
PaloDEX Group Oy

Abstract

This thesis focuses on the customer training arranged by PaloDEX Group Oy for its international distributors and analyses the advantages of online training as part of the company training offering. In addition, the aim was to investigate WebEx as an online training environment and the possibility to integrate it into the existing company training program. The desired outcome was that the quality of the e-training programme would be on the same level as the rest of the company training offerings. This thesis was commissioned by PaloDEX Group Oy.

The approach of the study was qualitative and the data was collected by interviewing the trainers of PaloDEX Group in Finland, USA and Germany. Five trainers were selected for these interviews. Two of the interviews were conducted by email. The other interviews were recorded and transcribed.

On the basis of the results of this research, it can be concluded that online training is an efficient and flexible training method which is not restricted by time or place. Training can be widely and simultaneously provided within the distributor network, which allows customers to achieve many benefits, e.g. time and cost savings. Interviewees thought the WebEx-environment functioned well but they needed further training to use it more extensively. In addition, they also considered they need more experience and support in e-teaching. Furthermore, the company needs a proper description of the online training process, user instructions for WebEx and complementary course materials.

Language
Finnish

Pages 40
Appendices 2
Pages of Appendices 3

Keywords

Online training, e-training, e-courses, distance learning

Sisältö

| | | |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 5 |
| 2 | PALODEX GROUP OY:N ESITTELY | 6 |
| 3 | YRITYKSEN KOULUTUSMALLI..... | 7 |
| | 3.1 Mitä koulutetaan? | 8 |
| | 3.2 Kohderyhmät..... | 8 |
| | 3.3 Toteutustavat | 9 |
| | 3.4 Koulutustarpeet ja niiden analysointi..... | 10 |
| 4 | VERKKO-OPPIMISYMPÄRISTÖ..... | 11 |
| | 4.1 Verkko-opetus ja -oppiminen..... | 11 |
| | 4.2 Tekniset ratkaisut | 14 |
| | 4.3 Ammatillisen verkkokoulutuksen kohderyhmät..... | 15 |
| | 4.4 Opetusmateriaali | 16 |
| 5 | TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSKYSYMYKSET | 16 |
| | 5.1 Tutkimuskysymykset | 17 |
| | 5.2 Koulutustyytyväisyys | 18 |
| | 5.3 Palauteyhteenveto | 19 |
| | 5.4 Kokonaistyytyväisyys Instrumentarium Dentalin koulutuksiin..... | 20 |
| | 5.4.1 Kokonaistyytyväisyys osa-alueittain..... | 20 |
| | 5.4.2 Tyytyväisyys koulutusten sisältöön..... | 21 |
| | 5.5 Kokonaistyytyväisyys SOREDEX..... | 22 |
| | 5.5.1 Kokonaistyytyväisyys osa-alueittain..... | 23 |
| | 5.5.2 Tyytyväisyys koulutusten sisältöön | 24 |
| | 5.6 Avoimet palautteet | 25 |
| 6 | VERKKO-OHJAAMISEN KÄYTTÖ PALODEXIN ASIAKASKOULUTUKSISSA | 26 |
| | 6.1 Verkkokoulutusten tavoitteet | 26 |
| | 6.2 Kohderyhmät..... | 26 |
| | 6.3 Kanavan valinta ja sen ominaisuudet..... | 27 |
| | 6.4 Minkä tyyppisiin koulutuksiin verkko-opetus soveltuu? | 29 |
| | 6.5 Verkkokoulutuksen haasteet | 30 |
| | 6.6 Kurssimateriaalit..... | 31 |
| | 6.7 Johtopäätökset..... | 32 |
| 7 | YHTEENVETO | 35 |
| | LÄHTEET..... | 37 |

Liitteet:

Liite 1 Dental Training Overall Feedback Form

Liite 2 Haastattelu kysymykset, suomi & englanti

1 Johdanto

Lopputyössäni tutkin PaloDEx Group Oy:n kansainvälisen jakelijaverkoston teknisen koulutuksen toimintamallin modernisoimista ja verkkokoulutusympäristön käyttökokemuksia. Toimeksiantajan edustajana ja ohjaajani on toiminut After Sales Manager Mika Kyllönen.

Yrityksessä on järjestetty teknistä ja kaupallista koulutusta jälleenmyyjille usean vuoden ajan samantyyppisen prosessin mukaisesti. Jälleenmyyjät ympäri maailman ovat käyneet koulutuksissa pääsääntöisesti Tuusulan tehtaalla, joissakin tapauksissa on järjestetty räätälöityjä koulutuksia jälleenmyyjien luona. Muuttuva toimintaympäristö asettaa uusia vaatimuksia mm. koulutusten kustannustehokkuuteen ja ajankäytön optimoimiseen.

Koulutusten laadullinen taso on ollut erittäin hyvä osallistujilta kerättyjen palautteiden mukaan ja tämä taso on säilynyt monen vuoden ajan. Jotta varmistetaan laadukkaat koulutukset myös tulevaisuudessa, halutaan yrityksessä tutkia vaihtoehtoisia toteutusmalleja ja uudistaa kurssimuotoja.

Kustannuksia koulutuksista on syntynyt jälleenmyyjille mm. matkustuksesta, majoituksesta sekä osallistujien työpanoksen puuttumisesta kurssien aikana. PaloDExille puolestaan kustannuksia on syntynyt mm. teknisen henkilöstöresurssien sitoutumisesta koulutuksiin, kuljetuskustannukset (hotelli-Tuusula-hotelli) sekä lounas- ja illalliskustannukset.

Lopputyössäni tutkin voidaanko WebEx-etäopetus- ja verkkoympäristöä hyödyntää PaloDExin teknisissä koulutuksissa. WebExin välityksellä kurssin vetäjä ja osallistajat voivat pitää koulutusistuntoja, jakaa dokumentteja ja opintomateriaalia tarvittaessa sekä voivat osallistua koulutukseen interaktiivisesti.

2 PaloDEX Group Oy:n esittely

PaloDEX Group Oy on hammaskuvantamislaitteita valmistava yritys. PaloDEX Group on perustettu vuonna 1964 nimellä Palomex Oy. Tällä hetkellä yritys kuuluu maailmanlaajuiseen Danaher Corporation yrityskonserniin.



Kuva 1. PaloDEX Group Oy:n toimitilat Tuusulassa.

Yritys on yksi alansa johtavista yrityksistä, jonka vahvuuksia on tuotesuunnittelussa innovaatiot ja muotoilu sekä tuotteiden korkea laatu. Yhtiön toiminta-ajatuksena on tarjota asiakkaille alansa uusinta huipputeknologiaa yhdistettynä toimintavarmuuteen, joka on otettu huomioon jo tuotteiden muotoilussa ja ennaltaehkäisevässä ylläpidossa ja huolto-ohjelmissa. Tarjoamalla kestäviä tuotteita ja ratkaisuja halutaan varmistaa asiakastyytyväisyys koko tuotteen elinkaarren aikana.

Yhtiön tuotannosta noin 95 % menee vientiin yli 50 eri maahan ympäri maailman. Tärkeitä vientialueita ovat Kaukoit sekä Yhdysvallat. Yhtiöllä on vahva jakelijaverkosto, johon on pitkäaikaiset ja vankat liikesuhteet. Lisäksi yhtiöllä on omat myynti- ja tukioorganisaatiot Yhdysvalloissa (Milwaukee) ja Saksassa (Schütterwald).

Yritys toimii Tuusulassa, jossa on yhtiön pääkonttori sekä tuotantolaitos (Kuva 1). Yhtiön kiinteistö Tuusulassa on maailman suurin hammaskuvantamiseen keskittynyt toimipaikka, jossa toimii modernin tehtaan lisäksi tuotekehitys, markkinointi- & myyntitiimit sekä hallinto ja muut tukifunktiot. Henkilöstöä yrityksen palveluksessa on noin 400. Vuoden 2012 liikevaihto oli noin 130 milj. euroa.

PaloDEXin tuoteperheeseen kuuluu Instrumentarium Dental ja SOREDEX – tuotemerkit. Molempien tuotemerkkien valikoimiin kuuluu 3D ja 2D kuvantamislaitteita (Kuva 2) sekä digitaalisen kuvantamisen ohjelmistot.



Kuva 2. Kuvia yhtiön valmistamista tuotteista.

3 Yrityksen koulutusmalli

PaloDEX Group on kouluttanut jälleenmyyjäänsä systemaattisesti läpi yrityshistorian. Nykyinen koulutusmalli ja -toimintatavat ovat pysyneet lähes muuttumattomina usean vuoden ajan. Jakelijoiden edellytetään laitteita ostaessaan osallistuvan laitekohtaiselle tekniselle kurssille, joita yritys järjestää päätoimipaikassaan Tuusulassa. Yrityksen molemmat tuotemerkit järjestävät kaupallisia ja teknisiä koulutuksia, joissa kouluttajina toimii ko. tuotemerkkiin erikoistunut kaupallinen tuotepäällikkö, tekninen henkilö tai vastuumyyjä.

Vuosittain PaloDEX julkaisee tuotemerkeittäin koulutuskalenterit jakelijoille suunnatussa viestinnässään. Koulutuskalenteria suunniteltaessa tulevat kurssit ja koulutustarpeet arvioidaan edellisen vuoden toteutuneiden kurssien pohjalta sekä lisäksi otetaan huomioon tulevan kauden tuoteuutuudet ja -lanseeraukset, jotka vaativat asiakkaiden kouluttamista. Koulutustoteutusten tulee tukea yrityksen myyntistrategiaa ja -tavoitteita lisäarvon tuottamiseksi asiakkaille.

3.1 Mitä koulutetaan?

Teknisten kurssien toteutuksia on jaoteltu intraoraali- ja extraoraalikuvantamislaitteiden mukaisesti peruskursseihin ja vaativimpien 3D-kuvantamisen kursseihin. Lisäksi järjestetään erikseen 3D applikaatiokoulutuksia, joissa syvennetään kuvantamisohjelmien hyödyntämistä. Kurssien kesto on pääsääntöisesti viisi arkipäivää, poikkeuksena applikaatiokoulutukset, jotka ovat kaksipäiväisiä.

Peruskurssien lisäksi koulutusohjelmaan kuuluu ns. tailormade eli asiakkaan tarpeiden mukaisesti räätälöityjä kursseja. Nämä kurssit ovat pituudeltaan kaksi arkipäivää ja soveltuvat pienempien kokonaisuuksien kouluttamiseen tai ns. advanced-tason koulutuksiin.

Kaupallisten koulutusten järjestäminen on myynti- ja markkinointiorganisaation vastuulla. Koulutuksissa osallistuja perehtyy kulloinkin kyseessä olevan tuotemerkin koko tuoteportfolioon. Kurssien sisältö painottuu tuoteominaisuuksiin, markkinointiin, kilpailijakartoituksiin ja myyntiargumentointiin. Kaupallisia koulutuksia järjestetään myös usein jakelijan luona, jolloin koulutus on kohdentuu tarkemmin tiettyyn yksittäiseen tuotteeseen.

3.2 Kohderyhmät

Tärkeimpinä kohderyhminä ovat jakelijoiden teknisen organisaation henkilöstö ja jakelijoiden myyntiorganisaatiossa työskentelevät henkilöt. PaloDEXin tuotemerkkien kurssitarjonta painottuu kevääseen ja alkusyksyyn, koska kokemus on osoittanut, että jakelijat keskittävät koulutukset hiljaisimpiin kausiin. Jakelijat ilmoittavat osallistujat kursseille omien koulutustarpeidensa mukaisesti.

Yrityksen järjestämiin koulutuksiin voivat osallistua myös kaikki Instrumentarium Dentalin, SOREDEXin ja konserniyritysten työntekijät, joiden työtehtävät liittyvät ko. tuotemerkkien kuvantamislaitteiden huoltoon, asennukseen ja/tai myyntiin.

3.3 Toteutustavat

Koulutus tapahtuu pääsääntöisesti lähiopetuksena Tuusulassa PaloDEXin tehtaalla. Instrumentarium Dentalilla koulutuksia pitää pääsääntöisesti 4 teknistä kouluttajaa ja 2 ohjelmisto- ja applikaatiokouluttajaa sekä 4 tuotepäällikköä, jotka ovat vastuussa kurssien sisällöstä ja toteutuksesta. SOREDEX:lla puolestaan on 6 teknistä kouluttajaa ja 1 applikaatiokouluttaja sekä 4 tuotepäällikköä. Lisäksi on myös 2 ohjelmisto- ja applikaatiokouluttajaa. PaloDEXissa kouluttajat eivät ole päätoimisia, vaan kouluttaminen on yksi osa-alue heidän toimenkuviinsa.

Laitekurssien sisältö rakentuu siten, että koulutettava laite käydään läpi asentamisesta käyttöönottoon sekä lisäksi harjoitellaan vianetsintää ja tyypillisimpiä huoltotoimenpiteitä. Kurssit sisältävät kuvantamisohjelmistojen koulutusta ja näiden ohjelmistojen käyttöä, asentamista, konfigurointeja jne. Lisäksi järjestetään erikseen applikaatiokoulutusta, jossa perehdytään tarkemmin kuvantamisohjelmistoihin ja niiden hyödyntämiseen. Koulutuksiin kuuluu myös kaupallinen osuus, jonka pitää ko. laitteen kaupallinen tuotepäällikkö.

Koulutuksia järjestetään myös asiakkaiden luona, jolloin saadaan koulutettua tietyn yrityksen koko henkilöstö yhdellä koulutustilaisuudella. Tällaisia koulutuksia järjestetään pääsääntöisesti Kaukoidässä toimiville jakelijoille. Koulutustilaisuudet poikkeavat luonteeltaan jonkin verran tehtaalla järjestettävistä koulutuksista; viikon aikana tehtaan edustajat kouluttavat sekä myynti- että teknisen henkilöstön ja ohjelma on räätälöity ko. jakelijan koulutustarpeiden mukaisesti.

PaloDEXin tekninen henkilöstö kouluttaa jakelijoita tarvittaessa myös huoltokäyntien yhteydessä. Tällöin voidaan varsinaista huoltokäyntiä pidentää, jolloin koulutukseen varataan aikaa ja jakelijat saavat ns. täsmäkoulutusta tarvitsemilleen osa-alueille laitekohtaisesti.

Uutena koulutusmuotona on kokeiltu verkkokoulutusta ts. online-kursseja. Näitä kursseja on toteutettu yhden tuotteen osalta ja ne ovat sisällöllisesti kattaneet ko. tuotteen tekniset ja kaupalliset ominaisuudet. Lisäksi on tuotettu jakelijoiden käyttöön opetusvideoita, joissa käydään läpi tietyn tuotteen ominaisuuksia tai tietyssä tuotteessa havaittua vikaa ja sen korjaustoimenpiteitä.

3.4 Koulutustarpeet ja niiden analysointi

Myynti- ja tekninen organisaatio kartoittavat jatkuvasti asiakkaiden koulutustarpeita. Vienti- ja aluemyyntipäälliköillä on hyvä tuntemus oman vastuualueensa jakelijoiden henkilöstöstä ja heidän osaamistasostaan. Tällöin heillä on mahdollisuus aktiivisesti tarjota juuri oikeanlaista koulutustilaisuutta omille asiakkailleen tai ehdottaa räätälöityä ratkaisua. Henkilöstön osaamistason kartoituksessa voidaan käyttää apuna myös molempien tuotemerkkien koulutusrekisteriä, josta saadaan tietoa yksilöityä tietoa kurssille osallistuneista henkilöistä yrityksittäin.

PaloDEXin tekninen tukiorganisaatio, After Sales, tekee tilastoa jakelijoiden teknisistä tukipyynnöistä. Näistä tilastoista voidaan haarukoida eniten kysymyksiä aiheuttaneet osa-alueet tuotemerkeittäin ja tuotteittain sekä hyödyntää ko. tietoa koulutusohjelmaa suunniteltaessa. Tietoa voidaan analysoida myös jakelijoittain ja tarpeen vaatiessa voidaan räätälöidä tietylle jakelijalla yhteistyössä tämän kanssa täsmäkoulutusta.

Lisäksi After Sales kerää systemaattisesti palautetta järjestämistään teknisistä kursseista ja palautteiden pohjalta kehitetään seuraavan kauden kurssitarjontaa sekä kurssien sisältöä vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja vaatimuksia.

4 Verkko-oppimisympäristö

Verkko-oppimisympäristö on kehittynyt 2000-luvulla nopein harppauksin ja on nykyään yhä useamman yksilön ja yhteisön ulottuvilla. Oppilaitoksissa verkon yli oppiminen on jo nykypäivää ja tietoverkkoja sekä erilaisia oppimisalustoja hyödynnetään monella alalla. Tietoyhteiskunnan kehityksen myötä myös yritykset ovat havahtuneet verkko-oppimisen mahdollisuuksiin omien koulutustarpeidensa hyödyntämisessä.

Yrity maailmassa on vakiintumassa verkko-oppimisen termiksi e-learning tai e-oppiminen. Yleisesti e-oppimisella viitataan elektronisiin laitteisiin ja sovelluksiin, joita käytetään opetuksen, opiskelun ja oppimisen tukena. Se tarkoittaa sisältöjen siirtämistä sähköisesti esimerkiksi internetin, videoneuvottelun, videon tai digi-TV:n välityksellä. Toisaalta e-oppiminen on myös tietokoneiden, tietoverkkojen ja niihin liittyvien palveluiden soveltamista koulutukseen ja opetus-opiskelu-oppimisprosessiin. Tällöin termiin sisältyy useita eri sovelluksia ja se tukee enemmän monimuoto-opiskelua ja erityisesti yhteisöllisyyden ja vuorovaikutuksen mahdollistamista. Tella yms. esittävätkin, että e-learning on yrityksissä osa markkinointi- ja tiedonjakokanavia ja jolla yritys pyrkii kattamaan ennakkoivaa koulutusta. (Tella & Vahtivuori & Vuorento & Oksanen 2001, 18–19.)

4.1 Verkko-opetus ja -oppiminen

Verkko-opetuksessa toimii sama pedagoginen ongelman asettelu kuin perinteisessä opetuksessa, sillä oppiminen perustuu siihen, miten tietoverkkoja käytetään. Tietoverkossa työskentelyn mielekkyyden ja jatkuvuuden kannalta on oleellista kiinnittää huomio sisältöjen, tehtävien ja opiskeluprosessin hallintaan tai tekniikkaan liittyviin kysymyksiin. Verkkoympäristössä osallistujaryhmä voi olla pieni, joka aiheuttaa haasteita opetukseen, varsinkin jos ryhmä on kovin epähomogeeninen. (Nuutila 2010, 42.) Osa oppilaista saattaa kokea opetuksen

etenemistahdin hitaaksi, kun taas osa haluaisi opastusta hitaammin ja useampia toistoja. Kuten luokka- tai lähiopetuksessa opetuksen ja oppilaiden osaamistason tasapainottaminen on ohjaajan harkinnan varassa.

Verkko-opetuksessa ja ohjaamisessa opettajalta tai koulutuksen vetäjältä vaaditaan luovuutta ja halua kehittää toimintaa. Työyhteisön ja oman tiimin tuki on ensiarvoisen tärkeää myös verkko-opetuksen onnistumisessa. Verkko-ohjauksen käytänteitä kehitettäessä organisaatiossa olisi löydettävä yhteinen näkemys ongelman määrittelykysymyksistä ja pystyttävä avoimen keskustelun kautta suunnitelmalliseen toimintaan. Olennaista on säännöllisin määräajoin tarkistaa verkko-ohjauksen tavoitteet ja yhteiset sopimukset. Ohjaajalla on keskeinen asema toimiessaan ikään kuin katalysaattorina uusien toimintatapojen löytämiseksi tiimille. (Nuutila 2010, 60-61.)

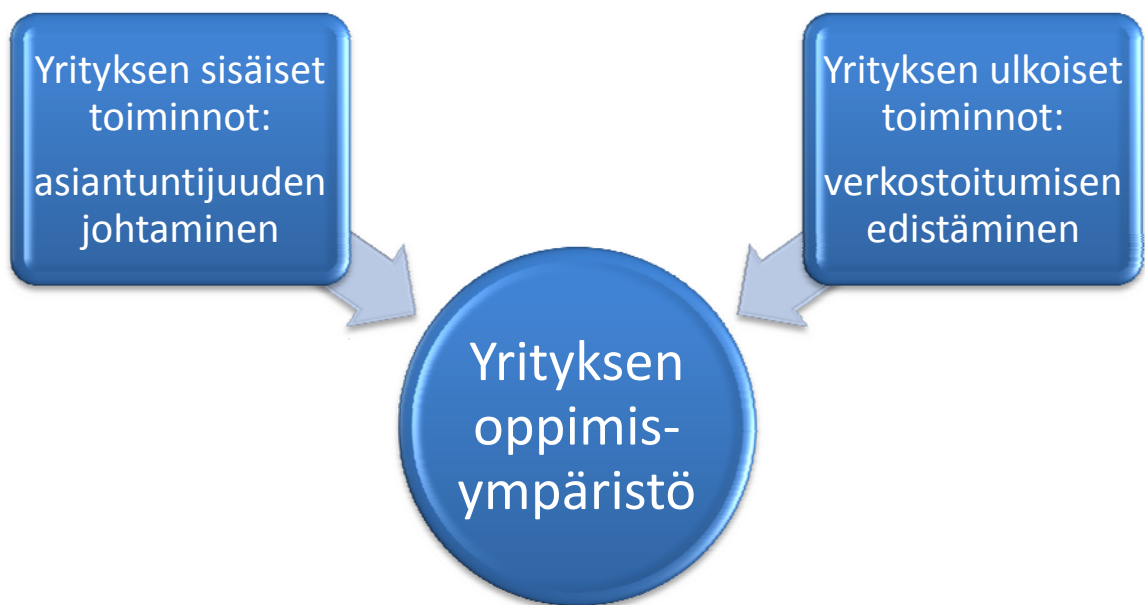
Verkko-opetus voi käytännössä koostua eri opetusmuodoista kuten videoista, ääninauhoitteista, keskustelufoorumeista, materiaalipankeista tai roolipeleistä. Oppilaitoksilla on usein käytössään erilaisia teknisiä oppimisympäristöjä, koska kaikki opetusmuodot eivät välttämättä sovellu kaikille aloille. Helsingin Yliopiston vararehtori Jukka Kola toteaaakin, että verkkokurssit ovat useimmiten hybridejä, eli niihin kuuluu sekä lähi- että verkko-opetusta (Vairimaa 2013, 33). Mikäli opetuksessa voidaan hyödyntää yhden kouluttajan tekemää aineistoa useilla kursseilla, säästyy ohjaajien aikaa osallistujien varsinaiseen ohjaamiseen ja aineiston syventämiseen. On kuitenkin oleellista myös miettiä ohjaajien erilaisuutta ja vahvuuksia; toinen on hyvä lähiopetuksessa kun taas toinen on loistava verkkokurssien vetäjä.

Kauppinen toteaa julkaisussaan, että lisääntyvän verkostoitumiseen ja osaamisen kehittämiseen liittyvien kehitysnäkymien vuoksi koulutuksen ja konsultaation tarve kasvaa tulevaisuudessa. Ns. hiljaisen tiedon ja osaamisen siirrossa uusien toimintamallien kehittäminen ja laajentaminen on tärkeää. Samalla on havaittu, että verkko-oppiminen tuottaa lisäarvoa osaamisen kehityksessä, innovointikyvyn kasvussa sekä verkostoitumisessa ja yritysten kilpailukyvyn lisääntymisessä. (Kauppinen 2004, 19.)

Verkko-oppimisympäristön perusajatuksena useimmiten pidetään sen verkostomaisuutta, jossa oppimisen verkosto ja eri toimijoiden välinen yhteistyö tuottaa lisäarvoa molemmille osapuolille.

Verkko-oppimisympäristö palvelee yrityksen liiketoimintaa ja osaamisen kehittämistä esimerkiksi seuraavista näkökulmista:

- Omien työntekijöiden sisäinen koulutus
- Tuotekoulutus
- Muu asiakaskoulutus
- Tuotekehitys
- Uusien työntekijöiden koulutus



Kuvio 1. Kuvaus yrityksen oppimisympäristöstä (mukaeltu: Kauppinen, 42)

Yrityksen sisäisen osaamisen kehittämisen perustehtävänä on asiantuntijuuden kehittäminen. Tällaisia toimintoja ovat mm. mentorointi, henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen eri alueet, perehdytys, tuotekehitys, tuotetuntemus sekä materiaalipankki dokumenteille (Kuvio 1). (Kauppinen 2004, 50.)

Ulkoisilla toiminnoilla tarkoitetaan yrityksen kontakteja asiakkaisiin ja muihin ulkoisiin verkostoihin. Oppimisympäristöön luetaan tällöin mm. tuotekoulutus, asiantuntijuuden ja kokemusten vaihtaminen sekä muu asiakassuhteisiin liittyvä koulutus. Sekä asiantuntijuuden kehittämisessä että verkostoitumisen edistämisessä on tavoitteena vuorovaikutteisten oppijayhteisöjen syntyminen (Kuvio 1). (Kauppinen 2004, 51.)

Verkossa oppiminen koetaan yleensä hankalaksi, jos ohjattavalla ei ole tieto- ja viestintäteknikan perusvalmiuksia. Verkkokoulutus on kuitenkin mahdollista valmiuksien lähtötasosta riippumatta. (Kauppinen 2004, 19.)

Kansainvälisessä ympäristössä oppimiseen vaikuttaa myös kulttuurierot. Eri maissa ja kulttuureissa on hyvin erilainen oppimisen perinne ja opetuskulttuuri. Opiskelijat odottavat, että koulutus tapahtuu heille tutulla tavalla ja totutuilla menetelmillä. Uuteen koulutusmuotoon suhtautuvat todennäköisesti kaikkein epäluuloisimmin ja kriittisimmin sellaiset henkilöt, jotka ovat saaneet oman peruskoulutuksensa perinteisemmällä tavalla. (Storti & Tulonen 2005, 90.)

4.2 Tekniset ratkaisut

Internet-pohjaisiin opiskelumuotoihin ja opiskeluympäristöihin kohdistuu suuria odotuksia niin taloudellisesta kuin pedagogisestakin näkökulmasta. Tietokoneiden ja -verkkojen varaan rakentuva ympäristö halutaan nähdä konstruktivisena oppimisympäristönä, jossa oppijat voivat työskennellä yhdessä ja tukea toinen toistaan samalla kun he käyttävät erilaisia työvälineitä ja tietoresursseja. (Vuoskoski & Portimojärvi 2006, 144–145.)

Virtuaalisen oppimisympäristön hyödyntäminen ja käyttöönotto vaatii teknisen ulottuvuuden huomioon ottamista. Tietoturvallisuutta on pohdittava tarkasti, koska virtuaaliset oppimisympäristöt toimivat hajautetussa verkossa. Käyttäjiltä edellytetään usein salasanaa ympäristöön pääsemiseksi, mutta ympäristöön ladattu opintomateriaali saattaa jäädä suojaamatta. Turvallisuudella tarkoite-

taan myös verkko-oppimisympäristössä erilaisiin riskeihin ja uhkiin varautumista. Samalla on turvattava osallistujien henkilötiedot ja muut henkilökohtaiset tiedot, joita ei haluta julkaista verkossa. (Mäkitalo & Wallinheimo 2012, 106.) Yrityksissä halutaan myös suojella koulutuksissa käytettävää materiaalia, joka saattaa sisältää tuotekehitysaineistoa tai muita liikesalaisuuksia. Tietoturvaan kuuluu aineistojen turvallinen tallennus ja säilytys, joka edellyttää toimivia tietojärjestelmiä ja -laitteistoja.

Verkko-oppimisympäristöt ovat kehittyneet jatkuvasti ja niitä on tarjolla erilaisiin tarpeisiin. Ns. avoimeen lähdekoodiin perustuvat verkko-oppimisympäristöt ovat edullisia, koska ne ovat julkaistu ohjelmistolisenssillä, joka on tarkoitettu vapaaseen käyttöön. Kehittyviä verkko-oppimisen muotoja ovat simulaatiot ja pelit, joiden merkitys oppimisympäristöinä lisääntyy tulevaisuudessa. Simulaatiot ovat oppimisympäristöjä, joissa seurataan todellisia ja aitoja tapahtumakulkuja toimintaprosesseissa. (Kauppinen 2004, 27.)

4.3 Ammatillisen verkkokoulutuksen kohderyhmät

Verkkokoulutus antaa laajempia mahdollisuuksia opiskelijoille osallistua opetukseen, joka ei ole paikkaan sidottua. Kouluttautuminen ja ammatillisen osaamisen täydentäminen sekä kehittäminen on verkkokoulutuksen johdosta ja sen avulla yhä useamman saatavilla.

Verkkokoulutus tukee hyvin pk-yrityssektorin koulutustarpeita ja verkko-oppiminen tuottaa lisäarvoa osaamisen kehittymisessä, innovointikyvyn kasvussa ja lisää verkostoitumista. Näiden summana yritysten kilpailukyky kasvaa (Kauppinen 2004, 19). Verkkokoulutus on vasta tulossa osaksi pk-yritysten osaamisen kehittämistä eikä sitä ole vielä laajalti hyödynnetty. Verkkokoulutuksen puolesta puhuu sen riippumattomuus ajasta ja paikasta, jonka takia se soveltuu hyvin pk-yrittäjille ja -yrityksille.

4.4 Opetusmateriaali

Kurssimateriaali on hyvä laatia sellaiseen muotoon, josta se on yksinkertaista tulostaa tai lukea näytöltä. Laajat materiaalit on hyvä laatia joko PDF-muotoon tai käyttää yleisimpiä tekstinkäsittely- tai taulukkolaskentaohjelmia. Helppokäyttöisimpiä ovat ratkaisut, joissa materiaali avautuu suoraan selainohjelmaan. Materiaalin laatimisessa tulee myös huomioida, että kaikki osallistujat eivät ole kiinteiden Internet-yhteyksien päässä, vaan toiset saattavat käyttää modeemi-yhteyttä, joka on selkeästi hitaampi. Tämä tulee esiin mm. ladattaessa tiedostoja (Storti yms. 2005, 53.)

Verkkokurssimateriaalina voidaan oppimisalustalle lisätä valmiiksi nauhoitettuja ohjauksia ja alustuksia. Opiskelija voi oman aikataulunsa mukaisesti katsoa nauhoitukset ja palata niihin kurssin aikana. Nauhoituksissa tulisi huomioida nauhoituksen laatu, ts. äänen ja kuvayhteyden selkeys ja toimivuus.

Opinto- ja oheismateriaalit ennakkoon voidaan ladata oppimisalustalle kurssikohtaisesti etukäteen, jotta opiskelijalla on mahdollisuus valmistautua etukäteen aiheeseen. Materiaali voidaan myös julkaista vasta tietyn verkkokoulutuksen jälkeen, jolloin halutaan varmistaa, että osallistujat kuuntelevat ja osallistuvat verkkokoulutukseen interaktiivisesti.

5 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuskysymykset

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena teemahaastatteluina toimeliannon mukaisesti. Haastateltavat ovat PaloDEX Group Oy:n kouluttajia Suomesta, USA:sta ja Saksasta. Haastatteluihin osallistui viisi miestä ja haastattelut tehtiin loka-marraskuussa 2013 PaloDEXissa. Kaksi haastattelua toteutettiin sähköpostitse. Muut haastattelut nauhoitettiin myöhempää analysointia varten. Samalla hyödynnettiin koulutuspalautteita vuosilta 2009–2012, joista tutkittiin tyytyväisyyden kehitystä kokonaisuudessaan sekä osa-alueittain.

5.1 Tutkimuskysymykset

1. Minkä tyyppisiä koulutustarpeita edustamillasi asiakasryhmillä on?
 - a. Jakelijat
 - b. Yrityksen sisäiset asiakkaat

Tutkimuskysymyksen tarkoitus oli selvittää erilaisten asiakasryhmien koulutustarpeita.

2. Nimeä TOP3 asiat, joita tiiminne jäsenet ovat opastaneet asiakkaita puhelimessa.

Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää usein toistuvat kysymykset tai osa-alueet, joissa asiakkaat tarvitsevat apua ja neuvontaa, ja voitaisiinko järjestää verkkokoulutuksia näistä esille tulleista aiheista.

3. Mieti nykyistä työnkuvaasi: Minkä asioiden kouluttamiseen web-koulutukset mielestäsi sopivat parhaiten? Miksi?

Tarkoituksena oli selvittää minkätyyppisiin koulutuksiin verkkokoulutuksia voitaisiin hyödyntää yrityksessä.

4. Oletko itse osallistunut Webex tai vastaaviin koulutuksiin – entä tiimisi jäsenet
 - a. Jos kyllä, oliko koulutus toimiva?
 - b. Mitä olisi voitu tehdä paremmin?

Tällä kysymyksellä haluttiin kerätä tietoa ja kokemuksia jo toteutetuista koulutuksista organisaation sisällä.

5. Minkälaisia interaktiivisia koulutuksia kilpailijamme järjestävät?

Tutkimuskysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa yleistä tietämystä kilpailijoiden toteuttamista verkkokoulutuksista.

6. Minkälainen on mielestäsi laadukas virtuaalikoulutus, kuuluuko siihen
 - a. Livevideoyhteys
 - b. etukäteen jaettava materiaali
 - c. jälkikäteen jaettava yhteenveto
 - d. Jotain muuta, mitä?

Lopuksi kerättiin näkemyksiä onnistuneesta ja laadukkaasta verkkokoulutuksesta ja sen elementeistä.

5.2 Koulutustyytyväisyys

Organisaation jakelijoille tarjoamat tekniset koulutusohjelmat ovat toimineet hyvin ja saaneet hyvää palautetta laadukkuudesta. Palautteiden pysyminen lähes samalla laatutasolla vuodesta toiseen on herättänyt tarpeen tutkia ohjelmien sisältöä ja toteutusta. Koulutusohjelmia halutaan uudenaikaistaa, tehdä joustavimmiksi ja lisäarvoa tuottavammiksi.

Koulutustyytyväisyyttä tutkittaessa käytettiin hyväksi jo olemassa olevia asiakstyytyväisyyspalautteita vuosilta 2009–2012, joista otokseen valittiin vain tekninen koulutus. Tutkimukselle saatiin riittävä aikaperspektiivi tutkittaville osaluille ja luotettava aineisto-otos.

Koulutustilaisuuksia järjestettiin vuosina 2009–2012 yhteensä 117 kpl ja niihin osallistui yhteensä 516 henkeä. Keskimäärin yhteen tilaisuuteen osallistui 4,4 henkeä. Allaolevassa taulukossa (Taulukko 1) on kuvattu miten koulutustilaisuudet jakaantuivat kahden brandin välillä ja kuinka monta henkeä kunkin tuotemerkin koulutustilaisuuksiin osallistui vuosittain. Joitakin kursseja jouduttiin vuosittain perumaan, koska ilmoittautuneita osallistujia ei ollut riittävästi.

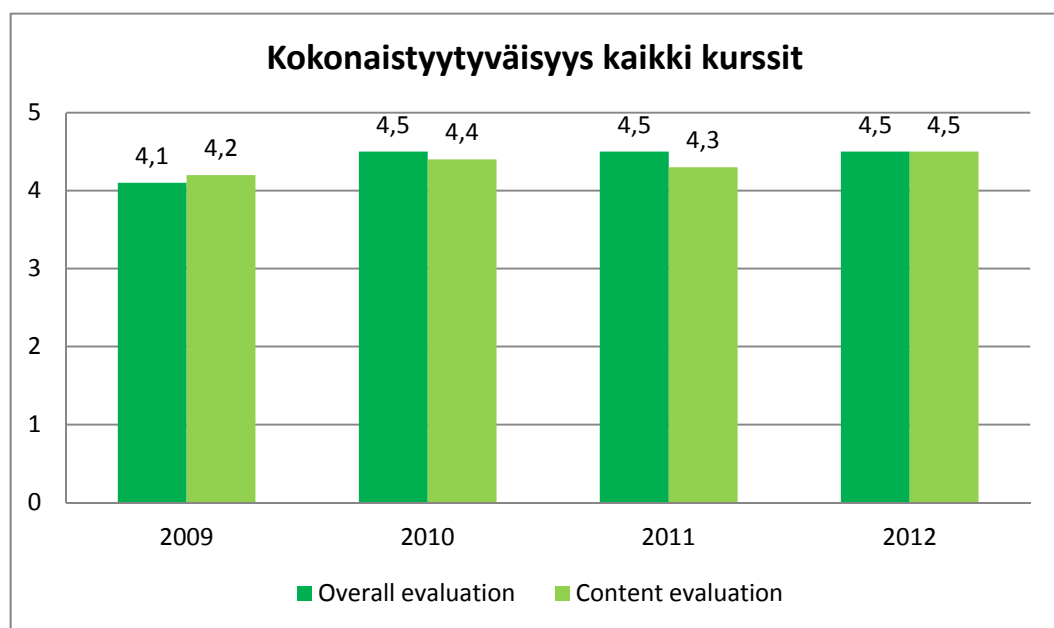
Taulukko 1. Yhteenveto osallistujista/koulutustilaisuus

| Yhteenveto osallistujista/koulutustilaisuus | | | | | | | | |
|---|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|
| Tuotemerkki | 2009 | | 2010 | | 2011 | | 2012 | |
| | Kurssit | HLöt | Kurssit | HLöt | Kurssit | HLöt | Kurssit | HLöt |
| ID | 7 | 28 | 12 | 47 | 12 | 64 | 18 | 127 |
| SDX | 18 | 60 | 13 | 52 | 17 | 69 | 20 | 69 |
| YHTEENSÄ | 25 | 88 | 25 | 99 | 29 | 133 | 38 | 196 |

Instrumentarium Dental on järjestänyt keskimäärin 12 kurssia vuodessa, kun taas SOREDEX on järjestänyt 17 kurssia. Koulutuksiin osallistujia oli 60 eri maasta ympäri maailman ja 98 % osallistujista oli miehiä.

5.3 Palauteyhteenvedo

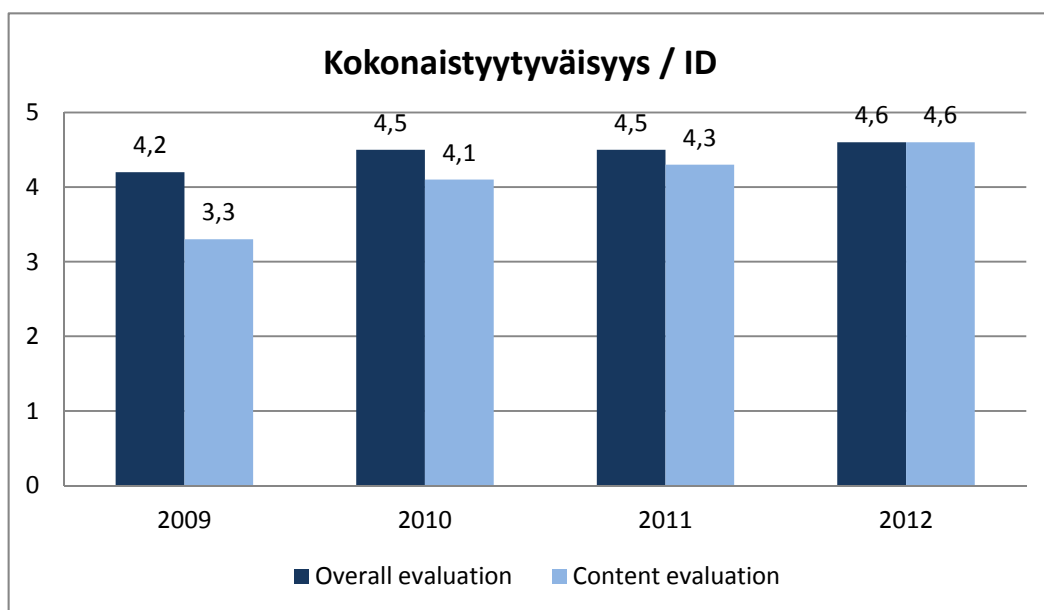
Tutkimustuloksia tarkastellessa molempien tuotemerkkien kokonaistyytyväisyys kaikkien teknisten kurssien palautteiden perusteella on esitetty kuviossa 2. Lähtötaso on ollut vuonna 2009 kokonaistyytyväisyyden osalta 4,1 ja sisältötyytyväisyyden osalta 4,2. Osallistujien tyytyväisyys on noussut palautteiden perusteella tasolle 4,5 ja on pysynyt siellä jo kolmen vuoden ajan.



Kuvio 2. Kokonaistyytyväisyys, kaikki tekniset koulutukset.

5.4 Kokonaistyytyväisyys Instrumentarium Dentalin koulutuksiin

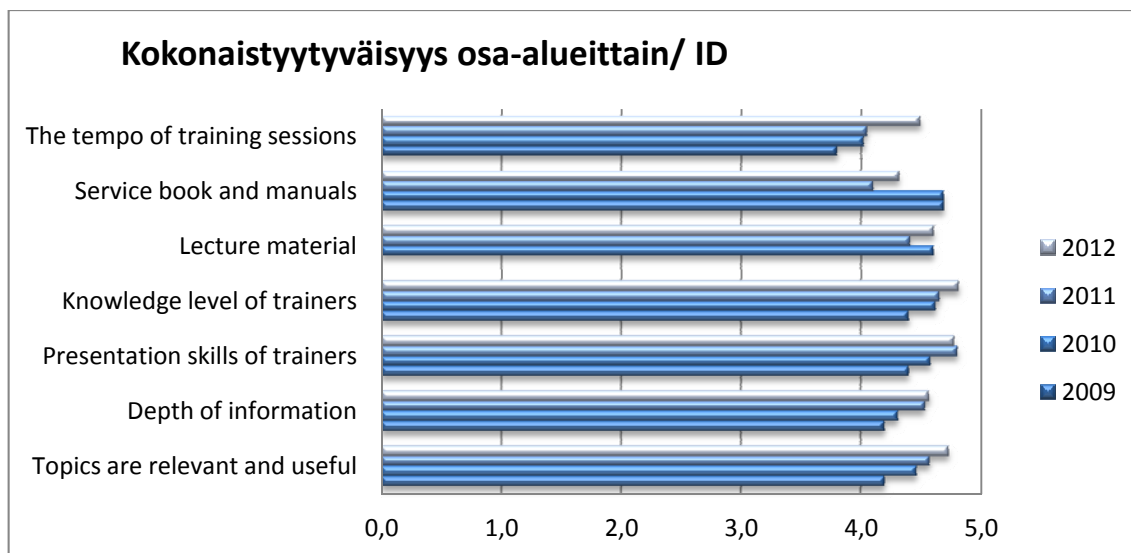
Vastaajat ovat olleet yleisesti ottaen erittäin tyytyväisiä Instrumentarium Dentalin koulutuksen kokonaislaatuun. Jatkuva kehitys on ollut havaittavissa ja kokonaistyytyväisyys on noussut tasolle 4,6. Sisältö on arvioitu lähtötasolle 3,3 vuonna 2009 ja vuonna 2012 se on noussut tasolle 4,6. Koulutusten sisältö on tutkimustulosten perusteella kehittynyt erittäin hyvälle tasolle. Kuvio 3.



Kuvio 3. Kokonaistyytyväisyys Instrumentarium Dentalin koulutuksiin.

5.4.1 Kokonaistyytyväisyys osa-alueittain

Kokonaistyytyväisyys on palautelomakkeessa jaettu 7 eri osa-alueeseen, joihin vastaajat ovat ilmaisseet tyytyväisyytensä. Kuvio 4.



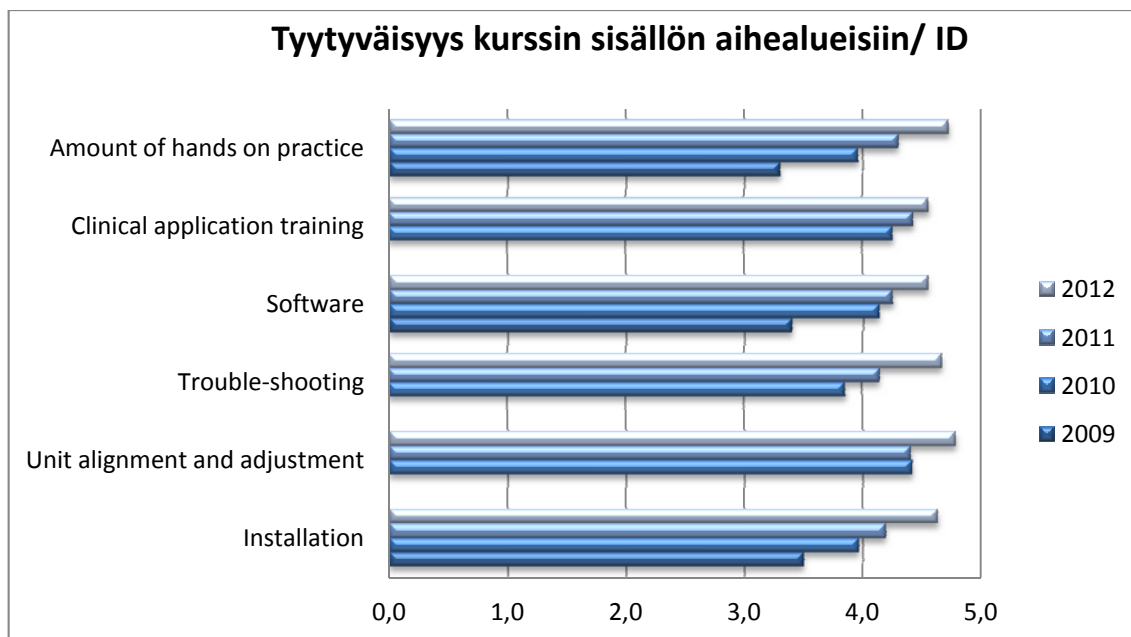
Kuvio 4. Kokonaistyytyväisyys osa-alueittain.

Eri osa-alueista positiivista kehitystä on tapahtunut erityisesti koulutustilaisuuksien ajankäytön tehostamisessa. Osallistujien antamat palautteet ovat nousseet vuoden 2009 arvosanasta 3,8 ollen vuonna 2012 arvosanalla 4,5. Samoin kouluttajien asiasisällön osaaminen ja esiintymistaito arvostettiin korkealle kaikkina vuosina. Positiivista kehitystä on havaittavissa, erityisesti vuodesta 2009 vuoteen 2011, ollen aluksi 4,4 ja lopuksi 4,8.

Koulutukseen osallistujat antoivat heikoimmat palautteet teknisistä ohjekirjoista ja laitteiden manuaaleista. Vuonna 2012 palautteiden arvosana oli 4,3, joka on hieman parempi kuin vuonna 2011 (4,1).

5.4.2 Tyytyväisyys koulutusten sisältöön

Kokonaistyytyväisyys on palautelomakkeessa jaettu 6 eri osa-alueeseen, joihin vastaajat ovat ilmaisseet tyytyväisyytensä. Kuvio 5.

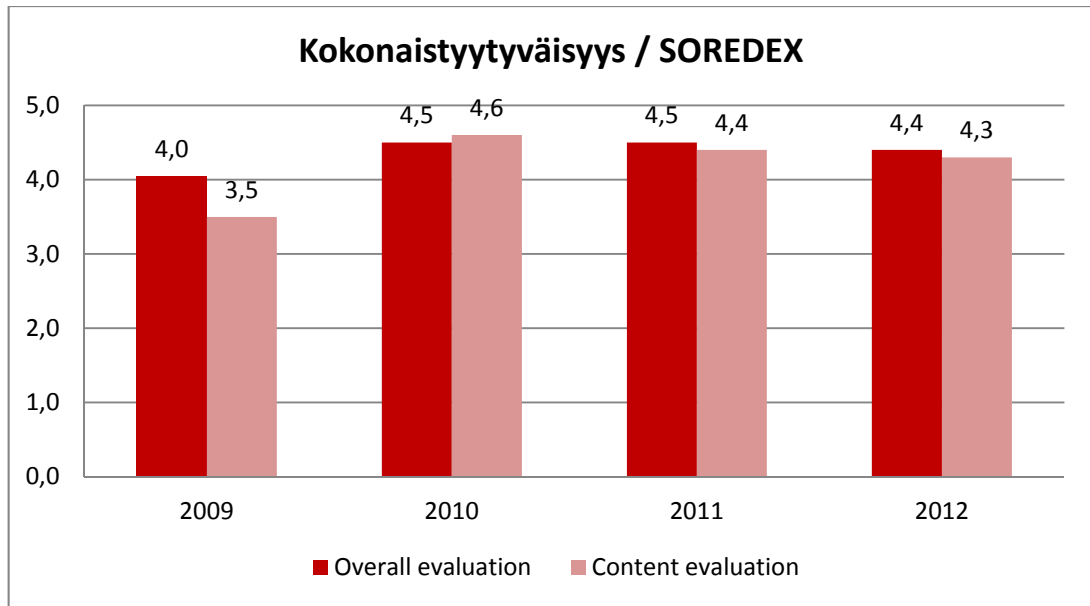


Kuvio 5. Tyytyväisyys kurssien sisällön osa-alueisiin.

Palautteissa näkyy lähes kaikissa osa-alueissa erittäin positiivinen kehitystrendi. Käytännön harjoitteissa, ohjelmistokoulutuksessa sekä laitteiden asennuskoulutuksessa on kehitys ollut selkeää ja kaikki osa-alueet ovat tasolla 4,7-4,8. Kliininen applikaatiokoulutus on ollut jo lähtötasoltaan erittäin korkealla, mutta myös sen laatu on osallistujien mielestä kehittynyt.

5.5 Kokonaistyytyväisyys SOREDEX

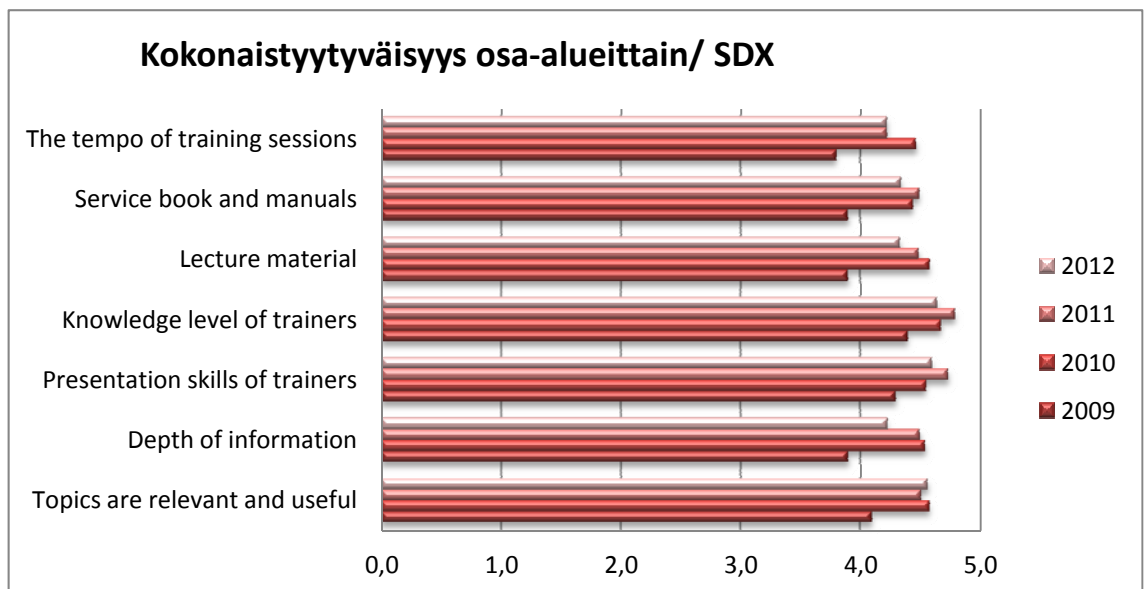
SOREDEXin tekniseen koulutukseen osallistuneiden kokonaistyytyväisyys on hieman vaihdellut vuosittain ollen 4,0 vuonna 2009 ja sen jälkeen se nousi 4,5:een ja viime vuonna se laski hieman 4,4:n tasolle. Viime vuonna tyytyväisyydessä on nähtävissä laskeva trendi, joskin erot vuosittain ovat hyvin pienet. Vaikka koulutusten sisällön osalta tyytyväisyys on alentunut kolmena viime vuotena tasaisesti, on se yhä erittäin hyvällä tasolla. Kaiken kaikkiaan koulutusten laatutaso on hyvällä tasolla. Kuvio 6.



Kuvio 6. Kokonaistyytyväisyys SOREDEXin koulutuksiin.

5.5.1 Kokonaistyytyväisyys osa-alueittain

Kokonaistyytyväisyys on palautelomakkeessa jaettu seitsemään eri osa-alueeseen, joihin vastaajat ovat ilmaisseet tyytyväisyytensä. Kuvio 7.



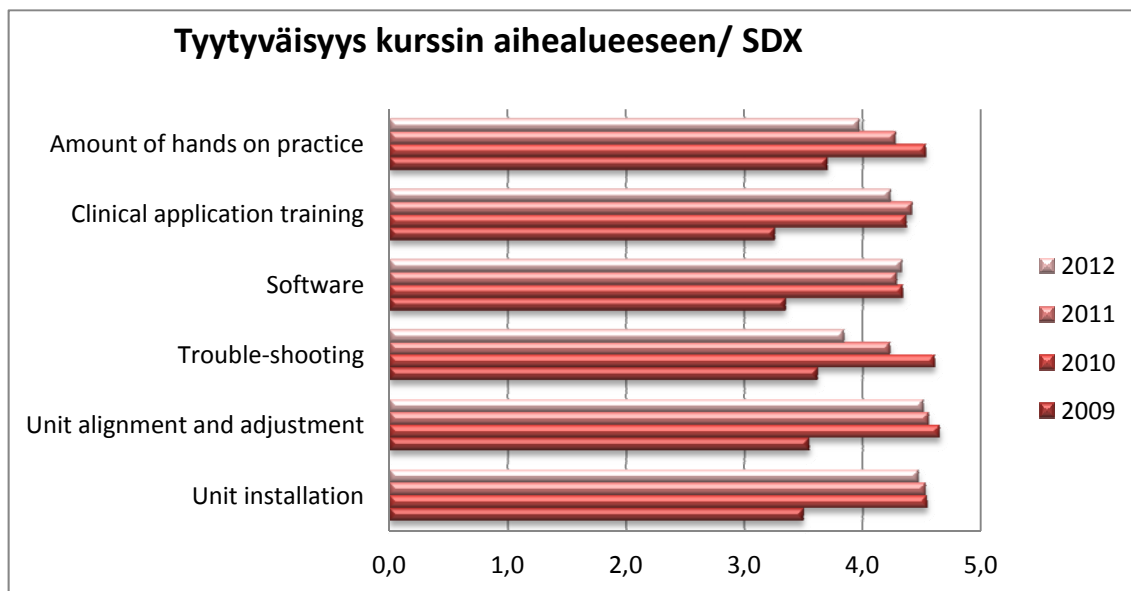
Kuvio 7. Kokonaistyytyväisyys osa-alueittain.

Vastaajat ovat olleet tyytyväisiä koulutusten osa-alueisiin ja kokeneet ne itselleen hyödyllisiksi. Vastausten arvosanat ovat olleet tasolla 4,6. Tyytyväisyys SOREDEXin kouluttajien taitotasoon ja esiintymistaitoihin on kehittynyt positiivisesti vuosina 2009-2011, kun taas vuonna 2012 on tapahtunut hieman laskua. Kokonaisuudessaan kouluttajien taitotaso on arvostettu erittäin hyväksi.

Tiedon syvällisyys ja koulutustilaisuuksien ajankäytön tehokkuudessa on tapahtunut laskuja ja vastausten keskiarvo on vuoden 2012 tasolla 4,2. Samoin kehitettävää nähtiin luentomateriaalien ja huoltokirjojen ja manuaalien laadussa. Näiden keskiarvo on tasolla 4,3.

5.5.2 Tyytyväisyys koulutusten sisältöön

Kokonaistyytyväisyys on palautelomakkeessa jaettu 6 eri osa-alueeseen, joihin vastaajat ovat ilmaisseet tyytyväisyytensä. Kuvio 8.



Kuvio 8. Kokonaistyytyväisyys aihealueittain.

Kaikki osa-alueet ovat kehittyneet pääsääntöisesti erittäin positiivisesti vuoden 2009 lähtötasosta (3,3). Positiivisin kehitys on tapahtunut laitteiden asennus-osiossa, keskiarvo on 4,5 vuonna 2012. Negatiivinen trendi on erityisesti vian etsinnässä (trouble-shooting) ja käytännön harjoitteissa. Molemmat osa-alueet

ovat laskeneet alle tason 4,0. Kliininen applikaatiokoulutus ja ohjelmistokoulutus ovat laadullisesti hyvällä tasolla ja niihin ollaan tyytyväisimpiä.

Koulutuksiin osallistui keskimäärin 3,5-5 henkeä tilaisuutta kohti. Koulutuskapasiteetti on kuitenkin mitoitettu siten, että jokaisessa tilaisuudessa olisi 6 henkeä. Tämä määrä henkilöitä on mahdollista teknisten laitteiden osalta kouluttaa kerrallaan. Kehityskohteena olisi saada osallistumisastetta nostettua vähintään 5 henkeen/tilaisuus kustannusten tehostamiseksi ja koulutustilaisuuksien vuorovaikutteisuuden lisäämiseksi. Koulutuskalenteriin merkittyjä koulutuksia peruutettiin vuosittain muutamia kappaleita molemmilla tuotemerkeillä. Suurin syy peruutuksiin oli osallistujien puute.

5.6 Avoimet palautteet

Koulutuspalautteissa osallistujat ovat antaneet lisäksi vapaata palautetta kursseista. Näissä avoimissa palautteissa nousi esiin selkeästi käytännön harjoitteiden lisääminen ja vikatilanteiden yksityiskohtaisempi ja syvempi käsittely. Lisäksi moni palautteenantaja toivoi, että koulutuksissa käytäisiin intensiivisemmin läpi kuvantamisohjelmia sekä niiden toimintoja ja käyttöominaisuuksia. Ehdotettiin jopa online-koulutusta ohjelmien asentamisesta ja käyttämisestä.

Kurssit koettiin liian pitkiksi kestoltaan ja osallistujista osa koki tarvetta lyhyemmille ja intensiivisimmille tilaisuuksille, jossa syvennyttäen tarkemmin tiettyyn osa-alueeseen tai käytännön harjoitteisiin.

Kurssien sisältöjen painopisteitä toivottiin muutettavaksi enemmän käytännöllisemmiksi, jossa osallistuja voisi itse joko omalta tai koulutusluokan koneelta tehdä harjoitteita. Jonkin verran palautteissa toivottiin myös kurssimateriaalien etukäteen jakoa, jotta osallistujat voisivat paremmin valmistautua tuleviin koulutuksiin.

Kouluttajien osaamista arvostettiin ja kursseja pidettiin hyvin hyödyllisinä ja tuhteina tietopaketteina. Erityisesti räätälöidyt kurssit saivat hyviä arvosteluja.

6 Verkko-ohjaamisen käyttö PaloDEXin asiakaskoulutuksissa

Verkko-ohjaaminen ja –opetus on uusi koulutusmuoto PaloDEX Groupissa. Tätä koulutusmuotoa suunnitellaan otettavaksi käyttöön yhtenä osana yrityksen koulustarjontaa. Haastatteluissa tuli ilmi, että vasta harva oli itse osallistunut verkkokoulutukseen työssään, mutta kiinnostusta ko. koulutusmuotoon oli jokaisella.

6.1 Verkkokoulutusten tavoitteet

Online- tai virtuaalikoulutusten tavoitteina on jakaa tietoa nopeasti, kustannustehokkaasti ja tasa-arvoisesti PaloDEXin jakelijaverkostolle. Koulutuspalautteissa esiintulleet kehityskohteet voidaan osittain kouluttaa jakelijoille verkon kautta, jolloin yhä useampi jakelija pääsee osalliseksi koulutuksesta ja saa tehokkaasti jaettua tietoa omassa organisaatiossaan.

Koulutusten nauhoittaminen takaa, että koko jakelijaverkosto saa ko. koulutuksen käyttöönsä heille parhaimpana ajankohtana ja tasavertaisesti. Nauhoitus on myös käytettävissä useampaan otteeseen ja jakelija voi aina palata siihen, kun on tarvetta. Samalla myös kielitaito-ongelmiin saadaan helpotusta, kun asiakas voi palata uudestaan nauhoitukseen.

6.2 Kohderyhmät

Haastateltavat nimesivät verkko-ohjauksen ja virtuaaliopetuksen kohderyhmiksi lähtökohtaisesti yrityksen ulkoiset asiakkaat, mutta toisena kohderyhmänä nähtiin myös yrityksen sisäiset asiakkaat. Yrityksen ulkoiset asiakkaat koostuvat yrityksen edustamien tuotemerkkien jakelijayrityksistä ympäri maailman. Jakeli-

javerkostossa koulutusten pääasiallisena kohderyhmänä ovat tekninen henkilöstö, joka suorittaa laitteiden huolto- ja ylläpitotoimenpiteitä. Lisäksi kohderyhmänä jakelijaverkostossa on jakelijoiden myyntihenkilöstö, joka voi kehittää osaamistasoaan tuotetuntemuksessa ja myyntiargumentoinnissa.

Sisäisiksi asiakkaita haastateltavat mainitsivat kaikkien Danaher-yhtiöiden After Sales yksiköiden yhteyshenkilöt tai työntekijät, jotka työssään tarvitsevat kulloinkin koulutettavaa asiantuntijuutta. Kohderyhmän suuruus on noin 100 henkilöä maailmanlaajuisesti ja he toimivat kouluttajina omissa organisaatioissaan. Lisäksi sisäisinä asiakkaina pidettiin PaloDEX Groupin henkilöstöä lähinnä myynti- ja markkinointitiimeissä sekä After Sales tiimissä.

6.3 Kanavan valinta ja sen ominaisuudet

PaloDEX on valinnut käytettäväksi WebEx-yhteystyökalun, joka toimii internet-selaimen välityksellä. Sillä voidaan siirtää videokuvaa ja ääntä sekä jakaa näytöllä olevia ikkunoita näkymästä toiseen tarvittaessa. WebEx-työkalu on käyttöjärjestelmästä riippumaton ja mahdollistaa näin ollen käytön kaikissa tietokoneissa. WebEx on Danaher-konserniyrityksen valitsema ratkaisu ja toimii salatussa verkossa, joka antaa vahvemman tietoturvan. Haastateltavilla oli vähän tai ei olleenkaan kokemusta WebEx-työkalusta, mutta kokemustensa mukaan kyseinen verkkoympäristö soveltuu yrityksen koulutuksiin ja on parhaimmillaan erittäin käyttökelpoinen.

WebEx-työkalussa kurssin vetäjä luo tilaisuuden järjestelmään, jolloin hänestä tulee automaattisesti ko. tilaisuuden isäntä. Tapahtumaa luodessa määritellään vähintään kurssin nimi, kurssin ajankohta ja kurssin salasana. Tapahtuman tietoihin voidaan myös määritellä osallistujien sähköpostiosoitteet, kurssiagenda ja osallistujien rekisteröitymistiedot. Rekisteröitymistietoihin voidaan määritellä, että osallistujan on ilmoitettava vähintäänkin nimensä päästäkseen kirjautumaan kurssille. Aina on hyödyllistä tietää osallistujan edustama yritys, maa ja hänen sähköpostiosoitteensa. Kun tapahtuman perustiedot on luotu ja määritel-

ty sisäänkirjautumiskriteerit, luo järjestelmä automaattisesti kutsun, jossa on yksityiskohtaiset ohjeet osallistujalle sisäänkirjautumisesta ja yhteyden testauksesta. Mikäli perustietoihin ei ole syötetty osallistujien sähköpostiosoitteita, lähtee kutsu vain tilaisuuden isännälle, joka voi toimittaa sen eteenpäin osallistujille.

WebExin kautta järjestetyissä koulutuksissa ohjaaja pystyy antamaan puheenvuoroja yksittäisille osallistujille tai kaikilla voi olla yhtäaikaaisesti mahdollisuus osallistua keskusteluun. Samanaikaisesti osallistajat ja ohjaaja voivat käyttää myös chatti-yhteyttä, mikä on osoittautunut hyväksi välineeksi esimerkiksi silloin, jos ääniyhteydessä on ongelmia tai osallistuja haluaa esittää välikysymyksen keskeyttämättä luennoitsijaa. Erityisesti haastateltavat kokivat hyvänä elementtinä, että chatti-yhteyttä voidaan hyödyntää, mikäli osallistujalla ei ole käytössään mikrofonia.

WebEx-työkalulla voidaan jakaa tietokoneen ruudun näkymiä niin osallistujien koneelta kuin kurssinvetäjän koneelta. Kurssin vetäjä voi antaa ns. esittäjäoikeudet osallistujille, jolloin osallistajat voivat esittää omaa materiaaliaan. WebExissä toimii myös white board- toiminto (vrt. fläppitaulu), jota voi hyödyntää kun haluaa esimerkiksi havainnollistaa osallistujille koulutukseen liittyvää aihetta. Tämä toiminto voidaan siis jakaa kaikille näkyväksi ja samoin kurssin isäntä voi antaa oikeudet kurssilaisille tehdä omia fläppitauluja muiden nähtäväksi.

Haastaltavien mielestä WebEx-alustan hyvänä ominaisuutena on, että koulutus-tilaisuudet voidaan nauhoittaa ja ne tallentuvat alustalle myöhempää käyttöä varten. Tallenteen linkin voi jakaa osallistujille ja he voivat hyödyntää sitä myöhemmin, mikäli haluavat tarkistaa esitetyn tai koulutetun asian. Nauhoitus mahdollistaa myös sen, että osallistuja voi katsoa nauhoitteen silloin kuin se hänelle parhaiten sopii ja siellä missä hän kulloinkin on. Tähän osallistuja tarvitsee vain toimivan internet-yhteyden ja tarvittavat sisäänkirjautumistunnukset.

6.4 Minkä tyyppisiin koulutuksiin verkko-opetus soveltuu?

Haastateltavien mielestä verkkokoulutus soveltuu parhaiten lyhytkestoisiin, maksimissaan yhden tunnin mittaisiin täsmäkoulutuksiin. Tällaisia olisivat teknillä puolella esimerkiksi kuvantamislaitteen tai skannerin purkaminen vaiheittain, että saadaan näkyviin viallinen tai vaihdettava osa. Toisaalta koulutuksen nähtiin myös soveltuvan jonkin yksittäisen osan asennukseen tai kuvantamisohjelmien asentamiseen. Lisäksi verkkokoulutusta ja opetusvideoita voitaisiin haastateltavien mielestä hyödyntää mm. kuvantamislaitteiden kalibroinnissa.

Haastateltavat kokivat, että kaupallisissa koulutuksissa verkkokoulutusta voitaisiin hyödyntää mm. uuden tuoteominaisuuden markkinoinnissa ja tuotteiden myynti- ja markkinointiargumenttien esilletuomisessa. Tuotteiden päivitykset ja kampanjat voitaisiin myös kouluttaa koko jakelijaverkostolla nopeasti ja kustannustehokkaasti sekä samanaikaisesti verkkokoulutustilaisuuksilla.

Sisäiseen tiedonjakoon ja konsernin oman teknisen henkilöstön kouluttamiseen verkkokoulutus soveltuu erittäin hyvin, koska henkilöstön kouluttaminen käy tehokkaammin ja nopeammin verkon välityksellä kuin että vastuuhenkilöt kustaakin organisaatiosta tulivat Tuusulaan koulutukseen. Samalla koulutus ei olisi paikkaan ja aikaan sidottua, vaan jokainen voisi esimerkiksi katsoa nauhoitetun koulutustilaisuuden itselleen parhaiten sopivana aikana. Lisäksi koko organisaatio saisi tasavertaisesti samanlaisen koulutuksen ja sama tieto saataisiin kaikkien ulottuville.

Verkkokoulutus on haastateltavien mielestä yksi osa-alue PaloDEXin koko koulutustarjonnassa ja täydentää nykyisiä kursseja. Tehtaalla toteutettavia kurssijaksoja ei haastateltavien mielestä voi täysin korvata verkkokoulutuksella, koska niiden sisältö ja asiakokonaisuudet vaativat lähiopetusta jo yksistään tuote- ja käyttöturvallisuuden vuoksi. Lisäksi luokassa toteutettavien kurssien sisällöt ovat laajoja peruskoulutusjaksoja tietyille kuvantamislaitteille (2D ja 3D laitteet, intraoraalilaitteet jne.) ja vaativat näinollen läsnäoloa ja ovat pitkäkestoisia. Opimistapahtuman kannalta näiden kurssien etuna on, että osallistujat pääsevät

omakohtaisesti harjoittelemaan eri tilanteita sekä saavat henkilökohtaista opastusta tarvittaessa.

6.5 Verkkokoulutuksen haasteet

Verkkokoulutus asettaa uudenlaiset haasteet kouluttajille, jotka ovat tähän asti tottuneet kouluttamaan yksinomaan luokassa kasvokkain. Kouluttajalta vaaditaan erilaista osallistujan motivointia ja aktivointia sekä kannustusta interaktiiviseen osallistumiseen. Haastateltavien mielestä kouluttajien tulisi myös osata tietotekniikkaa ja webex-työkalun käyttöä siten, että se olisi joustavaa ja teknisen ongelman tullessa eteen, kouluttaja osaisi auttaa jakelijoita. Haastateltavat kokivat tämän uudennlaiseksi haasteeksi organisaatiossa ja näkivät, että kouluttajille pitäisi ehdottomasti järjestää omaa koulutusta itse verkko-ohjauksesta sekä WebEx-työkalusta. Huolena oli lähinnä, että uudet verkkokoulutukset olisivat yhtä laadukkaita ja laadukkaasti toteutettuja kuin nykyiset arvostetut lähikoulutukset. Tähän laadukkuuteen ja ammattimaisuuteen kuuluu haastateltavien mukaan yhdenmukaiset ja tuotemerkeille ominaiset koulutuskutsu- ja viestintämateriaalit, laadukkaat koulutusmateriaalit, palautteiden kerääminen koulutustapahtuman jälkeen sekä oman online-koulutuskalenterin luominen.

Verkkokoulutusten toteuttaminen vaatii tekniseltä kannalta tietokoneen, mikrofonin ja kaiuttimet. Monesti tietokoneissa on jo sisäänrakennettuna ko. lisälaitteet, joten erillisiä ulkoisia laitteita ei välttämättä tarvita. Kouluttajalla tulisi lisäksi olla käytössään kamera, joka löytyy useimmista kannettavista tietokoneista. Mikäli tällaista tietokonetta ei ole käytettävissä, voidaan liittää erillinen kamera tietokoneeseen ja osallistujat pystyvät näkemään ohjaajan tai ohjaajan välittämän kuvan liittyen koulutettavaan laitteeseen tai laitteen osaan. Haastateltavien mielestä olisi hyvä, jos käytettävissä olisi yksi verkkokoulutustila tai -piste, jossa kaikki tekniset välineet olisivat jo valmiina asennettuna. Tällöin kukin kouluttaja voisi olla varma, että tekninen yhteys ja lisälaitteet toimivat ja koulutusten perusasetelma olisi varmistettu. Tämä vahvistaisi haastateltavien mielestä myös

ammattimaista ja laadukasta kuvaa koulutusjärjestelyistä ja yrityksen koulutussellista laatuimagoa.

Osallistujalla olisi hyvä olla käytössään tietokoneen lisäksi erilliset kuulokkeet, jotta hän voi rauhassa keskittyä opetukseen. Haastatteluissa tuli ilmi, että tämä korostuu erityisesti avokonttorissa, jossa muut työntekijät häiriintyvät mikäli kuulokkeita ei ole käytettävissä, ja mikäli osallistujalla ei ole mahdollisuutta siirtyä erilliseen tilaan koulutuksen ajaksi. Verkkokoulutus voidaan kuitenkin toteuttaa vaikka edellä mainittuja lisälaitteita käytettävässä tietokoneessa ei olisikaan; tällöin puheyhteys luodaan puhelimitse ns. konferenssipuheluna, johon voi osallistua useampi henkilö, ja verkon kautta jaetaan vain koulutusmateriaali. Jokainen voi omalta koneeltaan seurata materiaalia ja puhelimitse osallistua opetukseen.

Eräänä verkkokoulutusten haasteena nähtiin internet-yhteydet, jotka ovat eri maissa ja yrityksissä hyvin erilaiset. PaloDEXissä on pääsääntöisesti koko kiinteistön alueella hyvä langaton verkko, joka takaa laadukkaan lähetysyhteyden koulutuksiin. Toisaalta osallistujilla on hyvin erilaisia yhteyksiä langattomasta yhteydestä modeemiyhteyksiin ja kännykkäyhteyksiin. Langaton verkko ei ole yhtä vakaa kuin kiinteä verkko, joka toimii luotettavammin eikä ole häiriöaltis koulutustilanteessa. Toisaalta langaton verkko antaa niin kouluttajalle kuin osallistujalle mahdollisuuden olla läsnä koulutuksessa paikasta riippumatta.

6.6 Kurssimateriaalit

Lähiopetuksen kurssi- ja koulutusmateriaalit ovat kouluttajien laatimia ja ovat tuotemerkkien viestintäilmeen mukaiset. Verkkokoulutusten viestinnässä haastateltavat toivoivat selkeää omanlaista graafista ilmettä ja aineistomallipohjia, jotka tukevat laadukasta koulutuskokemusta ja antavat ammattimaisen yleiskuvan verkkokoulutuksista.

Kurssimateriaalit tulisi tallentaa yhteneväisesti ja ennalta sovittuun paikkaan. Osallistujille materiaalit ovat ladattavassa muodossa ja he voivat näin ollen päättää miten materiaaleja hyödyntävät koulutuksen jälkeen. Haastateltavista osa koki materiaalien lataamisen esim. pilvipalvelusta arveluttavana tietoturva-tekijöiden takia. Osa kurssiaineistosta on hyvin spesifistä ja luottamuksellista tietoa, johon kilpailijoiden ei haluta pääsevän käsiksi kovin helposti.

Kun verkkokurssit ovat osa PaloDEXin koulutustarjontaa, tulee näistä koulutuksista kerätä myös palautetta. Haastateltavat kokivat tärkeänä, että myös palaute kerätään sähköisesti jokaisen koulutustapahtuman jälkeen.

6.7 Johtopäätökset

Verkkokoulutukselle ja –kurseille koetaan olevan tarvetta ja ne halutaan liittää osaksi PaloDEXin muuta koulutustarjontaa. Koulutuspalautteiden analysointi osoittaa, että uudistuksia tarvitaan osallistujien määrän kasvattamiseksi sekä jakelijoiden parempaan sitouttamiseen ja kumppanuuteen. Uusien koulutusmuotojen ja tiedon tehokkaamman jakamisen mahdollistavien kanavien käyttöönoton katsotaan siten tuovan lisäarvoa PaloDEXin asiakkaille ja tehostavan osaamistason kehittämistä niin jakelijaverkostossa kuin konsernin sisäisissä sidosryhmissä. Koska yrityksen jakelijaverkosto ulottuu yli 50 maahan ympäri maailman, on oleellista että tiedon jakamista kehitetään uusilla kanavilla ja hyödynnetään sähköiset mahdollisuudet.

Haastatteluissa tuli selkeästi esiin, että verkkokurssit ja -koulutukset soveltuvat parhaiten kolmeen erityyppiseen koulutukseen. Nämä ovat tiettyjen uusien tuotteiden (esimerkiksi skannerit), uusien tuoteominaisuuksien tai tuotepäivitysten koulutukset sekä ohjelmistokoulutukset. Näiden lisäksi mainittiin myös kaupalliset tietoiskut ja konsernin sisäinen tiedonjako. Tätä tukee myös koulutuspalautteissa esiinnousseet kehitettävät osa-alueet ja avoimet palautteet. Lisäksi koettiin tärkeänä, että verkossa tapahtuva koulutus olisi kestoltaan noin tunnin mittainen. Tällöin saavutetaan parhaat tulokset oppimisen ja tiedon kulun kannalta.

Haastateltavien kokemusten perusteella verkkokoulutus, jossa esiteltiin uusi tuote, sen ylivoimatekijät ja tekniset ratkaisut, onnistui hyvin, vaikka varsinaisesti tilaisuudet eivät olleet kovin interaktiivisia. Tämä puolestaan saattoi johtua useista eri tekijöistä; teknisistä tekijöistä, uudeltaisesta koulutusmuodosta, tottumattomuudesta tai kielimuurista.

Verkkokurssien interaktiivisuus koettiin haasteelliseksi, mutta toisaalta sitä odotetaan laadukkaalta verkkokurssilta. Osallistujien motivointi ja kannustaminen on erilaista kuin luokkaopetuksessa ja kouluttajat kokivatkin, että haluaisivat saada lisäopastusta verkko-ohjaamisesta. Lisäksi kouluttajat kokivat, että teknisen ratkaisun, WebExin, käyttöön he tarvitsevat lisävarmuutta ja koulutusta.

Haastateltavat kokivat erittäin tärkeänä, että verkkokoulutuksille luodaan oma koulutuskalenteri ja siten saadaan koulutuksiin jatkuvuutta sekä säännöllisyyttä. Haastateltavien mielestä uusi koulutusmuoto pitää olla yhtä ammattimainen ja laadukas kuin nykyinen lähikoulutus, jotta jakelijat ja osallistujat saisivat tilaisuuksista lisäarvoa osaamisensa kehittämiseen. Koulutusten laatutason pitää vastata yrityksen tuotemerkkien imagoa ja olla näin ollen tunnistettavissa ko. tuotemerkin korkealaatuisiksi koulutuksiksi. Yrityksen keräämien palautteiden arvosanat perinteisistä koulutuksista ovat olleet erittäin hyvällä tasolla ja uuden koulutusmuodon taso halutaan alusta lähtien olevan samaa tasoa. Korkealaatuisen koulutuskokemuksen takaamiseksi tarvitaan haastateltavien mielestä oma verkkokoulutusprosessi vastaavanlaisesti kuin tällä hetkellä on jo kuvattu na koulutusprosessi muista After Salesin järjestämistä koulutuksista.

Koska luokkaopetukset ovat hyvin arvostettuja ja ovat saaneet hyvät palautteet, toivottiin myös samanlaista tasoa verkkokoulutuksiin ja tämä edellyttää, että kouluttajalla on niin asiasisältö kuin toteutustekniikka hallussaan. Haastateltavat korostivat sitä, että verkkokoulutusten tulee toimia yhtä ammattimaisesti kuin luokkakoulutukset. Kouluttajien edellytykset verkko-ohjaamiseen ovat tällä hetkellä hyvin erilaiset johtuen siitä, että verkko-ohjausta ollaan vasta aloittelemassa PaloDExissa. Kouluttajien koulutusta peräänkuulutettiin, mutta toisaalta uusi toimintaympäristö antaa myös mahdollisuuden luovuuteen ja uudistukseen.

Verkkokoulutusten hyvänä puolena nähdään sen tasavertaisuus ja samanaikaisuus sekä tehokkuus. Tehokkuuteen luettiin ajalliset säästöt niin jakelijalla kuin kouluttajilla ja taloudelliset säästöt ennen kaikkia jakelijan näkökulmasta. Asiakas, jolla ei ole aina mahdollisuutta lähettää työntekijäänsä viikon koulutukseen Tuusulaan, on tasa-arvoisemmassa asemassa tiedonsaannin suhteen, jos osa koulutuksista pystytään hyödyntämään verkkokursseina. Koko jakelijaverkosto saa kustannussäästöä työajan menetyksestä ja matkakustannuksista riippumatta siitä missä jakelijan toimipiste sijaitsee. Erityisesti tämä kustannussäästö konkretisoituu maantieteellisesti kaukana sijaitsevilla jakelijoilla. PaloDEXissa voidaan havaita tehokkuuden lisääntymistä, koska koulutuksesta vapautuu resursseja muihin tukityötehtäviin, ja samalla säästyy menoeriä järjestelyistä, joita on tarjottu kursseille osallistuneille, kuten esimerkiksi kuljetukset tehtaan ja hotellin välillä ja materiaalikustannukset. Kouluttajien ajansäästö saataisiin nimenomaan koulutukseen sitoutuvasta ajasta, kun taas koulutukseen valmistautumiseen ja materiaalien tekoon saattaa alussa kulua lähes yhtä paljon tai jopa enemmän aikaa. Toimintamallin tultua tutuksi ja osaksi koulutusprosessia saadaan todennäköisesti ajansäästöä myös valmistautumisesta.

Kehityskohteina nähtiin palautteiden kerääminen ja kurssimateriaalien yhtenäinen ulkoasu ja tuotemerkkien mukainen viestintä. Erityisesti palautteen kerääminen katsottiin hyvin tärkeäksi aiheeksi koulutusten kehittämisen kannalta. Tässä voitaisiin hyödyntää jo yrityksen käytössä olevia palautteenkeräyskanavia ja verkkoalustoja. Haastateltavien mielestä olisi loogista, että myös palaute kerätään sähköisesti välittömästi koulutuksen jälkeen. Sen tulisi olla vastaajalle yhtä vaivatonta ja helppoa kuin itse koulutukseen osallistuminen, ts. yhden napin takana.

Osaamisen testausta tehdään tavallisien lähiopetuskurssien päätteeksi. Tietyissä teknisissä kursseissa voisi olla hyvä järjestää lyhyt verkkopohjainen testi uuden asian sisäistämisestä. Tämä testi voidaan toteuttaa yrityksen käytössä olevilla verkkotyökaluilla, esimerkiksi Survey Monkey –alustalla. Osaamisen testaus kuuluu laadukkaaseen koulutukseen ja auttaa osallistujaa oppimisprosessis-

saan. Lisäksi kouluttaja saa arvokasta tietoa koulutuksen onnistumisesta ja osallistujien taitotasosta.

Havaintojen perusteella tein ehdotuksen uudeksi koulutusprosessiksi, joka sisältää verkkokoulutuksen. Koska verkkokoulutus on uusi toimintatapa PaloDEXin koulutustarjontaan, olisi luonnollista integroida se olemassa olevaan koulutusprosessiin, jotta se vakiinnuttaisi asemansa kokonaiskoulutustarjonnassa. Lisäksi tein kuvauksen verkkokoulutuksen toimintamallista yrityksen sisäiseen käyttöön ja kouluttajien koulutukseen.

7 Yhteenveto

Verkko-ohjaaminen ja verkossa oppiminen on lisääntynyt ja yritykset yhä enenevässä määrin pystyvät sekä haluavat hyödyntää sähköisiä välineitä ja oppimisalustoja osaamistason kehittämisessä ja ylläpidossa.

Verkko-oppiminen ei yksistään ole riittävä koulutusmuoto vaan erilaisten koulutustapojen monipuolinen yhdistäminen tuottaa parhaimpia oppimistuloksia. Lähiopetusta tarvitaan motivoimaan ja sitouttamaan yrityksen ulkoiset asiakkaat, ts. jakelijat, sekä sisäiset asiakkaat koulutukseen sekä yhteisiin liiketaloudellisiin tavoitteisiin.


PaloDEX Groupissa, jossa suunnitellaan ja valmistetaan huipputeknologisia hammaskuvantamislaitteita, koetaan tärkeänä olla myös koulutustarjonnassa alansa edelläkävijöiden joukossa. Asiakkaiden tietotaidon lisääminen ja heidän sitouttaminen kumppanuuteen vahvistuu monipuolisten ja nykyaikaisten koulutusmuotojen hyödyntämisellä sekä tuottaa asiakkaalle lisäarvoa omassa jokapäiväisessä työskentelyssä loppukäyttäjän kanssa. Verkkokoulutuksen hyötynä on tiedon jakaminen tasavertaisesti, nopeasti ja kustannustehokkaasti koko jakelijaverkostoon hyvin lyhyelläkin suunnitteluajalla. Koulutuksen ollessa aikaan ja paikkaan sitoutumatonta tavoitetaan mahdollisimman laaja asiakaskunta. Tämä koulutusmuoto vaatii PaloDEXin kouluttajilta uudenlaista pedagogista nä-

kökulmaa ja toteutusta, jotta saavutetaan hyvä oppimisilmapiiri ja herätetään asiakkaiden kiinnostus koulutuksiin.

Tämän opinnäytetyön tulosten pohjalta suositellaan, että yrityksessä käynnistetään verkkokoulutuksen prosessikuvauksen muokkaaminen yritykselle tekemäni ehdotuksen pohjalta sekä aloitetaan verkkokoulutuspaketin luominen. Prosessikuvauksessa määritellään koulutuksen eri vaiheet ja vastuuhenkilöt kussakin prosessin vaiheessa. Koulutuspaketti sisältää tuotemerkkikohtaiset kutsut, ilmoittautumisohjeet ja -vahvistukset, koulutusmateriaalien esityspohjat sekä palautteet. Lisäksi suositellaan, että PaloDEXin tuotemerkkien kouluttajat koulutetaan yritykselle tekemäni uuden toimintamallin jalkauttamiseksi ja verkkotyökälun sekä oppimisympäristön käyttöönottamiseksi.

Lähteet


- PaloDEx Group Oy, teknisen jälleenmyyjäkoulutuksen koulutuspalautteet vuosilta 2009-2012
- Kauppinen, R. Verkko-oppiminen ja pk-yritykset – selvitys verkko-oppimisen mahdollisuuksista pk-yritysten osaamisen kehittämisessä. 2004. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Mäkitalo, E., Wallinheimo, K. Virtuaaliset ympäristöt – innostava oppiminen, tehokas koulutus. 2012. Helsinki: Talentum.
- Mäntyneva, M., Heinonen, J., Wrangle, K. 2003. Markkinointitutkimus. Helsinki: WSOY.
- Nuutila, L. 2010. Yhdessä enemmän. Näkökulmia ammatillisen erityisopetuksen verkko-opetukseen ja –ohjaukseen. Haaga-Helian julkaisusarja Puheenvuoroja 4/2010. Vantaa: Multiprint.
- Portimojärvi, T., Vuoskoski P. 2006. Ongelmaperustaisen oppisen, tieto- ja viestintäteknologian sekä johtajuuden lupaava liitto. Teoksessa Portimojärvi, T. (toim.). Ongelmaperusteisen oppimisen verkko. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. 131-156.
- Storti, A., Tulonen, A. 2005. Onnistunut verkko-opetus – tietoa, taitoa vai tuuria? Turku: Turun kaupungin painatuspalvelukeskus.
- Suomi, K., Kajannes, K. (toim.). 2011. Ymmärrys hoi! Kirja, läppäri ja muuttuva oppiminen. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö HAI.
- Tella S., Vahtivuori S., Vuorento A., Wager P., Oksanen U. 2001. Verkko opetuksessa – opettaja verkossa. Helsinki: Edita.
- Vairimaa, R. Huhtikuu 2013. Äärettömästi oppia. Yliopisto. Helsinki: Helsingin Yliopisto. 32-35.
- Jari Asikainen. System Specialist. PaloDEx Group Oy. Nauhoitettu haastattelu 19.11.2013.
- Eric Brecl. EMEA Imaging Service Manager. PaloDEx Group - Germany. Sähköpostihaastattelu 31.10.2013
- Petri Hyypiä. Product Manager. PaloDEx Group Oy. Nauhoitettu haastattelu 19.11.2013.
- Jason Kraft. Service Manager. PaloDEx Group - Americas. Sähköpostihaastattelu 30.10.2013
- Mika Kyllönen. After Sales Manager. PaloDEx Group Oy. Nauhoitettu haastattelu 19.11.2013

| | | | |
|---|------------------------|-------------------|------------|
|  | INSTRUMENTARIUM | Tuusula 28.5.2013 | Name _____ |
|---|------------------------|-------------------|------------|

DENTAL TRAINING COURSE FEEDBACK FORM


By filling out this form you will help us create better training courses for you, thank you!

| OVERALL EVALUATION | | MY OPINION OF THIS COURSE | | | | |
|---------------------------|---------------------------------|----------------------------------|--------------|------|-------|------|
| | | Excel- lent | Very good | Good | Fair* | Poor |
| | Topics are relevant and useful | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | Depth of information | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | Presentation skills of trainers | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | Knowledge level of trainers | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | Lecture material | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | Service book and manuals | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | The tempo of training sessions | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |



Comments and suggestions;

| INFORMATION | | | | | EVALUATION OF CONTENTS | | IMPORTANCE TO YOU | | | | |
|--------------------|--------------|------|-------|-------|-------------------------------|--|--------------------------|---|-------------------|---|---|
| Excel- lent | Very good | Good | Fair* | Poor* | | | Not important | | Very important | | |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Installation | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Unit alignment and adjustment | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Trouble-shooting | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Software | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Clinical application training | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Amount of hands on practice | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



Comments and suggestions;

HAASTATTELUKYSYMYKSET

7. Minkä tyyppisiä koulutustarpeita edustamillasi asiakasryhmillä on?
 - a. Jakelijat
 - b. Yrityksen sisäiset asiakkaat
8. Nimeä TOP3 asiat, joita tiiminne jäsenet ovat opastaneet asiakkaita puhelimessa
9. Mieti nykyistä työnkuvaasi: Minkä asioiden kouluttamiseen web-koulutukset mielestäsi sopivat parhaiten? Miksi?
10. Oletko itse osallistunut Webex tai vastaaviin koulutuksiin – entä tiimisi jäsenet
 - a. Jos kyllä, oliko koulutus toimiva?
 - b. Mitä olisi voitu tehdä paremmin?
11. Minkälaisia interaktiivisia koulutuksia kilpailijamme järjestävät?
12. Minkälainen on mielestäsi laadukas virtuaalikoulutus, kuuluuko siihen
 - a. Livevideoyhteys
 - b. etukäteen jaettava materiaali
 - c. jälkikäteen jaettava yhteenveto
 - d. Jotain muuta, mitä?

Hi,

I am studying Bachelor's Degree and I am preparing my thesis on the subject of virtual trainings for dealers at PaloDEX. My purpose is to look into the possible areas and issues where PaloDEX could use more video and webex trainings. Therefore I need to collect information and experiences from our After Sales trainers.

Mika Kyllönen is my tutor in PaloDEX and he recommended you for a small interview regarding the subject. I would be most grateful if you can spare few minutes of your time to answer the below questions.

I ask you kindly to return your answers no later than Friday November 1st, 2013. If you want to have more information or have any questions regarding my thesis, please feel free to contact me anytime.

Thank you for your kind cooperation in beforehand!

Best regards,
Sari

QUESTIONS:

1. What kind of training needs you have met in your customer groups?
 - a. Distributors
 - b. Colleagues
2. Name TOP3 issues what your team members have instructed by the phone
3. If you consider your work field, which are the issues the WebEx trainings would suite best? Why?
4. Have you attended any WebEx or similar kind of trainings? What about your team members?
 - a. If yes, how did it go?
 - b. What could have been done better?
5. What kind of interactive trainings are our competitors arranging?
6. How would you describe a high quality virtual training?
 - a. Does it include live video connection
 - b. Materials sent beforehand
 - c. Training summary sent afterwards
 - d. Should there be something else, what would it be?